

目次

業務マニュアル作成の準備	1
本書の目的	2
業務マニュアル作成までの流れ	2
作成する文書について	3
「業務」と「作業」	5
業務マニュアルを制作する前に	6
業務マニュアルの果たす目的を決める	6
業務マニュアルの読者を想定する	7
業務を洗い出す	8
もれなく業務を洗い出すコツ	8
リストアップの形式	8
もれなく業務を洗い出すコツ	9
洗い出した業務を整理する	10
業務一覧表を作成する	11
業務一覧表を作成するコツ	11
業務フロー図を作成する	13
フロー図のフォーマット	14
使用する記号	15
業務手順シートを作成する	17
執筆ルール／作業ルールを作成する	17
業務手順シートを作成する	18
業務手順シートから業務マニュアルを作成する	21
業務マニュアルの作成	27
執筆の基本	28
一文を短くする	28
行動を先に、理由は後に書く	29
読者が理解できる言葉を使う	29
5W1Hを意識する	30
箇条書きや表を使う	31
情報要素ごとのポイント	33
情報要素とは	33

見出し.....	33
リード文.....	34
手順文.....	34
注意／メモ.....	35
写真、画像.....	35

業務マニュアル作成の準備

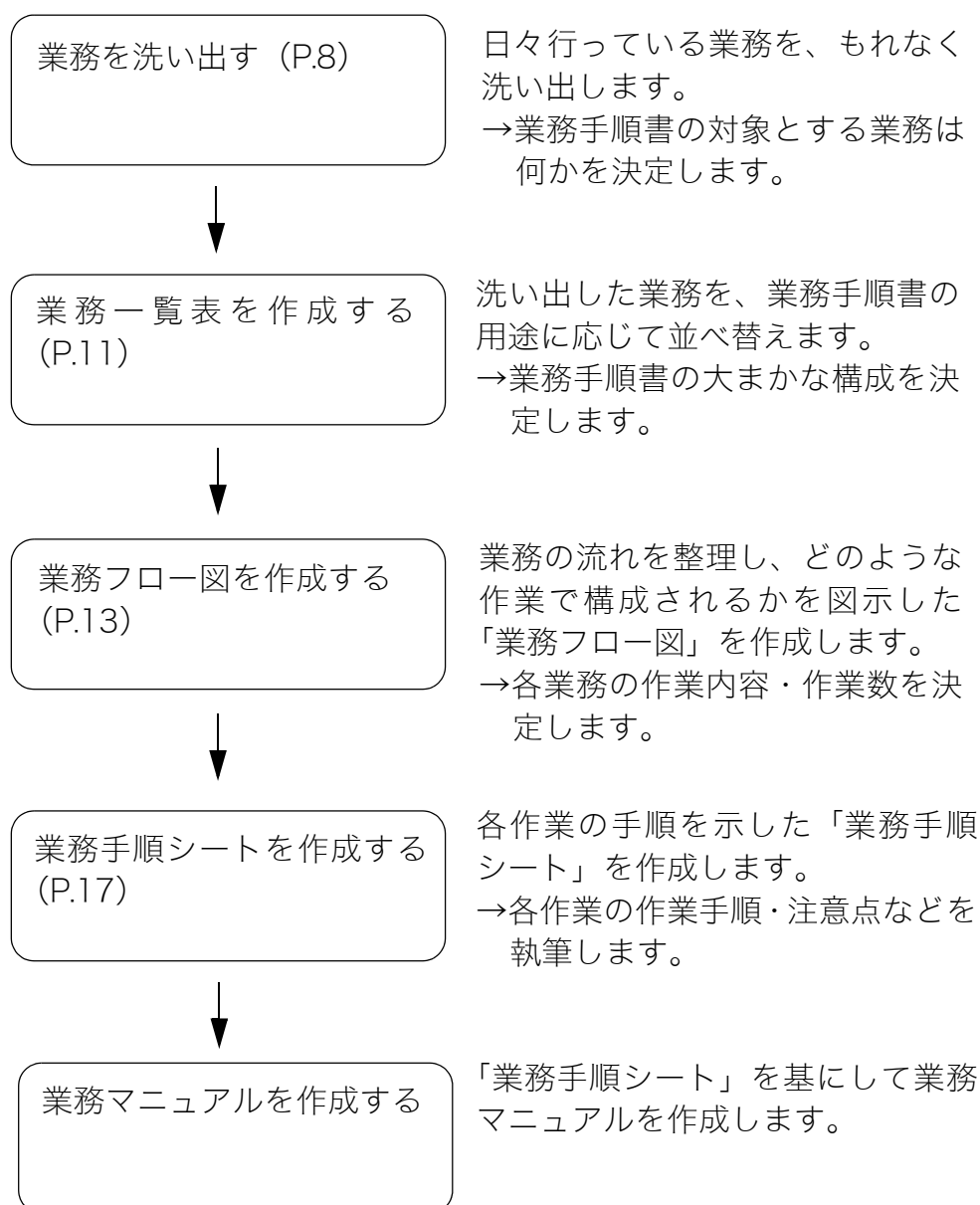
本書の目的

本書の目的は、以下の事項について基本的な知識を習得することです。

- ・ 日々実施している業務を洗い出す方法
- ・ 業務フロー図の作成方法
- ・ 業務手順シートの作成方法
- ・ 業務マニュアルの作成方法

業務マニュアル作成までの流れ

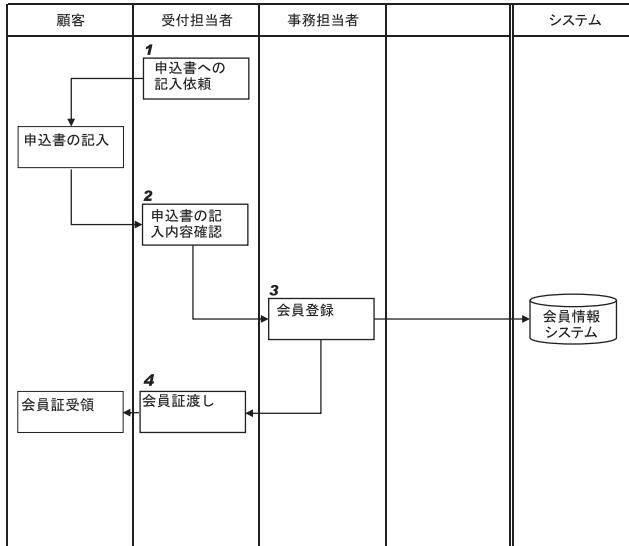
本書で説明する、業務マニュアル作成の流れは次の通りです。



■業務フロー図

業務が実施される順番や担当者などを図示し、業務の流れを明示したものです。業務手順シートを効率的に作成するためには、業務フロー図を描くことが重要です。

業務フロー図の描き方には様々な種類がありますが、本書では、最もシンプルな方法について説明します。



■業務手順シート

作業の具体的な実施手順や注意事項などを記載するシートです。実際の作業者は、このシートを見ながら作業を行います。

業務手順シート 2010/01/26

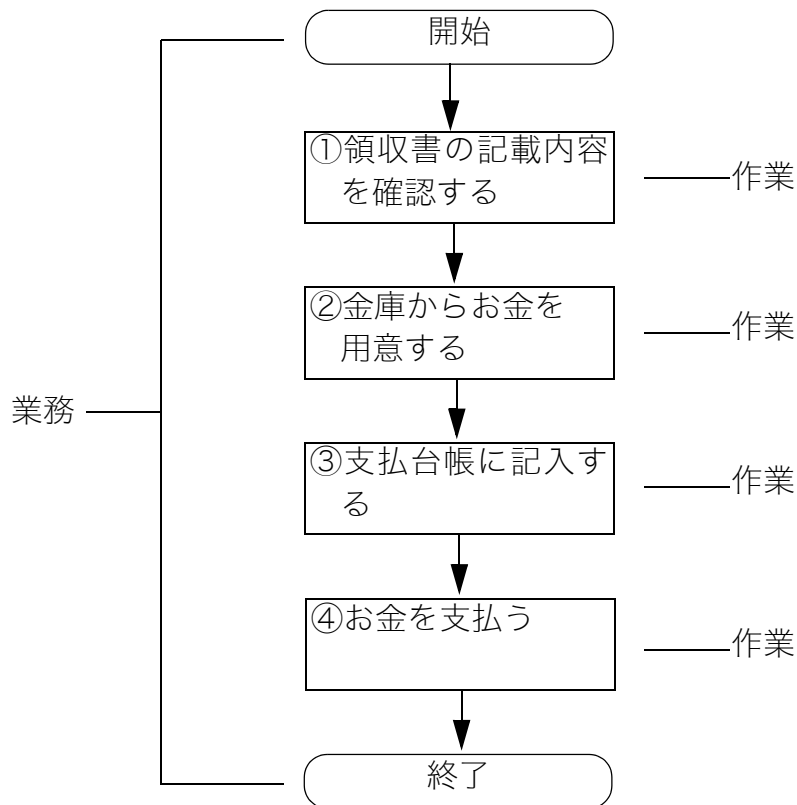
【業務名】		【担当者(担当者)】	
【作成日】		【作成の目的】	
【作業開始時の確認事項(その後の確認)】		【作業に必要となる道具(作業開始時の状態)】	
:		:	
:		:	
:		:	
作業内容	順序	システム(操作手順) / ツール	注意事項
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
【作業終了時の確認事項】			
:			
:			
【留意点(後継のアイデアがあれば、ぜひメモ)】			
:			

1 High Technology Communications, Inc.

■「業務」と「作業」

本書では、「業務」と「作業」を次の意味で使用します。

業務	開始と終了を持つ一連の作業の集まり。
作業	業務を構成する単位。「〇〇を確認する」、「××を提出する」といった具体的な動作が相当します。



業務マニュアルを制作する前に

業務一覧表や業務手順シートの作成を開始する前に、「なぜ業務マニュアルを制作するのか」、「誰に業務マニュアルを使ってもらおうのか」を決めます。

■ 業務マニュアルの果たす目的を決める

なぜ業務マニュアルを制作するのでしょうか？業務マニュアルを作ることでどのような目的を達成するのでしょうか？その目的は様々なものが考えられます。制作担当者全員で「業務マニュアルの果たす目的」を決定しましょう。

■ 目的の例

- ・ 各部署が行う業務の範囲や、責任の所在を明確にする。
- ・ 新入社員に対して、自部署の業務手順を説明する。
- ・ 支店や担当者によってバラつきのある業務手順を統一する。

目的を決めるのは、業務マニュアルを効率よく制作するためにも重要です。業務マニュアルを、複数の担当者が分担して執筆する場合、目的を明確に決定していないと、担当者によって説明内容や分量にブレが生じ、大きな手戻りが発生してしまうからです。

Point

目的を複数持たせたい場合は、その中で最も重要な目的（必ずこの目的だけは達成しなければならない）を一つ決めます。一つに決めることで、執筆担当者によって説明内容や分量にバラつきが出ることを防ぐことができます。

■ 業務マニュアルの読者を想定する

業務マニュアルの目的が決まったら、次にどんな人が読むのかを想定します。単に「新入社員」や「総務部社員」といったものではなく、読者にどれくらいの業務経験やスキルがあるのかまでを想定し、箇条書きの形式で書き出す方がよいでしょう。

このように具体的に想定すると、業務マニュアルの執筆がスムーズになります。誰が読むマニュアルなのか明瞭となっているため、何を・どこまで説明すれば良いかが判断しやすくなるためです。

■ 想定読者の例

- ・ 入社2年未満の新入社員。
- ・ 業務名・部署名などの意味は理解している。
- ・ ○○作業は一人で行うことができるが、××作業は、先輩社員の指導が必要である。
- ・ パソコンの基本的な操作ができる。

